

salesforce

調査

# CIOが抱える AI活用の ジレンマ

グローバルITリーダーから得られたインサイト





**Juan Perez氏**  
SALESFORCE、CIO

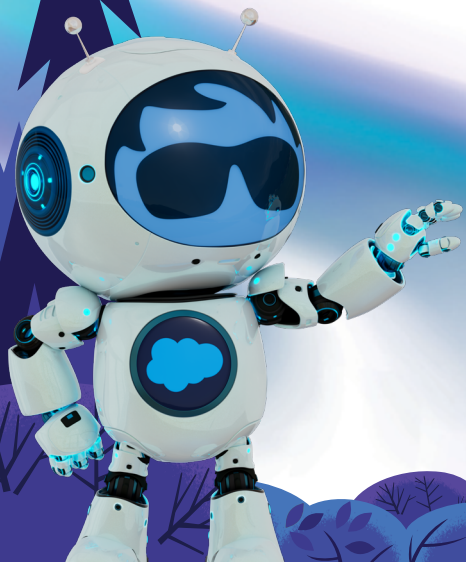
## Salesforce CIOからのメッセージ

企業は、人工知能 (AI) ほど重大で急速なテクノロジー革命をほぼ経験したことがありません。AIが爆発的な広がりを見せて以来、その能力はすでに予測型から生成型、さらには自律型へと移行しています。**AIエージェント**は、かつてないほどのチャンス企業にもたらす最新のAIイノベーションです。**ある調査**は、この10年間だけでAIの経済効果は15兆米ドルを超えると予測していますが、大部分の企業は、いまだにAI試験運用の初期段階にあります。

このデジタル変革の新しい時代において主導権を握っているのが、CIOです。CIOは、企業全体のステークホルダーと協力してAIの適切な成果と機会を定義し、信頼できる導入に向けた技術的および組織的な基盤を築き、テクノロジーの進化に合わせて戦略を継続的に調整し、適応させる役割を担っています。特に生成AIの相対的な斬新さを考慮すると、これは非常に困難な課題であるといえます。実際、CIOはAIの専門知識をリアルタイムで身につけています。

本レポートでは、企業のCIO達が、このAIジャーニーにどのように対応しているのかについてのインサイトを紹介しています。AIジャーニーの過程でCIOが直面している課題や、自社に信頼できるAIの力をもたらすために、慎重ながらも断固として、どのように前進しているかを詳しく紐解いています。

これらの視点が示唆に富み、企業のAIロードマップを主導する際に役立つことを願っています。





# 概要および 背景

## このレポートについて

Salesforceは、以下のことを明らかにするために、世界150社のCIOを対象に調査を実施しました。

- CIOが自分の組織にAIをどのように導入しているか
- CIOがAIロードマップを作成する際に直面する技術的および組織的な課題
- AIおよび関連する取り組みへの予算の配分方法
- CIOがどこで、どのようにAIの専門知識を獲得しているのか

## 調査の背景

特に記載がない限り、本レポートのデータおよび引用は、2024年7月23日から7月30日にかけて、SalesforceおよびNewtonX社が二重盲検法により実施した調査結果にもとづきます。回答者は、18か国、17業界の認証された企業（従業員数1,000人以上と定義）のCIOです。

四捨五入の関係上、比率の合計が100%にならない場合があります。



# AIに対して前向きな姿勢を保ちつつも慎重に取り組むCIO

迅速な対応が求められているにもかかわらず、CIOはAIの取り組みに対して慎重になっています。企業のCIOはAIを、インターネットに匹敵するほどの影響をビジネスにもたらす、変革的なテクノロジーだと考えています。しかし、予測されるAIの影響および開発のスピードにより、CIOは慎重な対応を迫られています。ビジネスパートナーがAIの可能性の活用に熱心なため、CIOは短期的なROIへの過大な期待に対するプレッシャーを感じています。

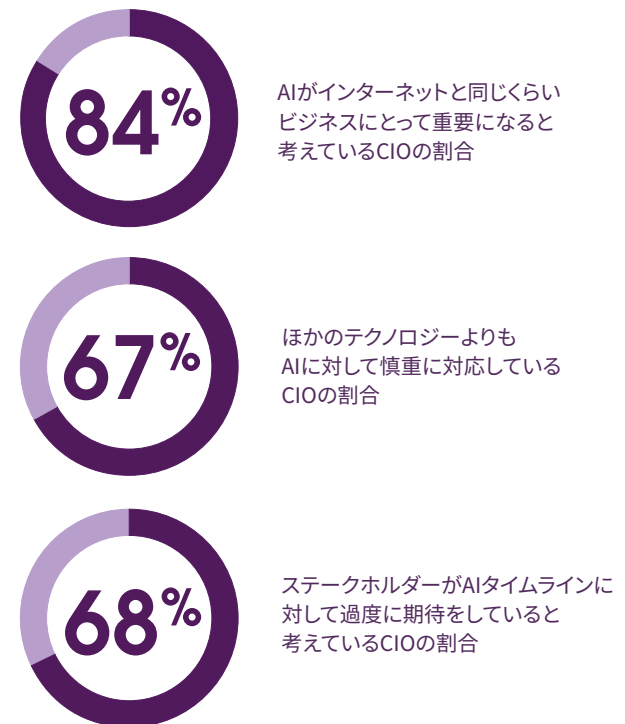
“ 短期的なROIに対する期待と、AIを活用した機能への投資と成長に必要な時間とコストの間には矛盾があります。 ”

- フランスの金融サービスのCIO

## AIの導入状況に対して満足しているCIO



## AIの可能性に期待しているが、慎重な対応を進めているCIO





# シャドーAIの利用を 模索する従業員

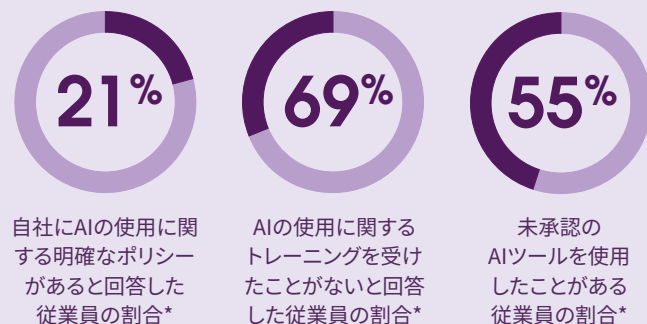
自社および慎重なCIOがAI戦略を定義しないことから、従業員は認証されていないツールに目を向け始めています。CIOはAI革命が始まったばかりだと認識していますが、事業部門のパートナーは、AI採用の過程で先を進んでいると考えています。消費者向けツールの「シャドーAI」を採用する傾向を、調査結果が示しています。いわゆる認証されていない、またはアドホック生成AIの使用はセキュリティの脅威をもたらし、ビジネスに悪影響を及ぼす可能性があります。一部のCIOは、すべての部門におけるAIの採用に関するガバナンスの管理や、従業員に対する適切なAI使用のトレーニングの管理に苦戦を強いられています。

“ 私たちは、大規模な従業員ベースでAIを使用する方法やそのガバナンスを管理する方法をまだ把握していません。 ”

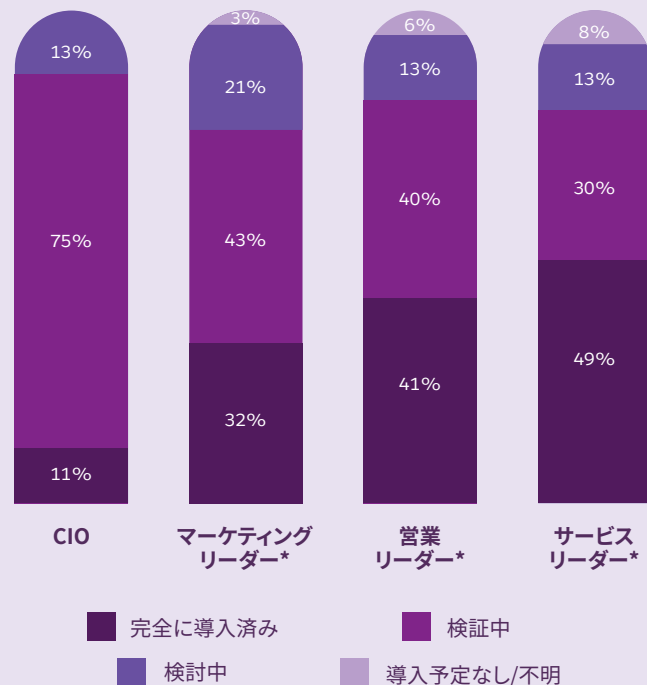
- 米国のプロフェッショナルサービス業界のCIO



AI戦略欠如による  
従業員の無秩序化



AIの採用に対してより慎重な姿勢のCIO



\*出典: Salesforce、『AIトレンドレポート』、2024年7月

# セキュリティとデータを最優先

CIOにとって、AIの導入と拡張に関する最大の懸念事項はセキュリティとデータです。雇用の損失、顧客の反発、コストの超過といった悪影響を及ぼす可能性があります。データへのアクセスや信頼できないデータが、AI導入を進める上での主な障壁となっています。米国に本社を置く製造業界のCIOは、「AI導入の最大の障壁は、データへのアクセスです。さらに、レガシーシステムと旧式のインフラストラクチャがAIの効果を妨げる可能性があります」と述べています。

CIOは、データのインフラストラクチャと管理にAIの4倍の予算を配分しています。イタリアの金融サービスのCIOは、「ネイティブにデータ交換をサポートしていない、古いデータセンターやレガシーアプリケーションが弊社には多数あります」と述べています。自信を持ってAIに投資するには、これらのデータ重視の懸念事項を解決しなければならないことを、データ基盤の強化に対する不均等な予算配分が明確に示しています。

“ 弊社のデータは、信頼できる唯一の情報源がなく、タイムリーではありません。 ”

- インドの小売業界のCIO

CIO はAIの  
**4倍** の予算  
をデータに配分

5%

AIに配分される  
平均的なIT予算の割合

20%

データインフラストラクチャおよび管理  
に配分される平均的な  
IT予算の割合

AIに関する最大の懸念事項はセキュリティとデータ

- 1 セキュリティまたはプライバシーに関する脅威
- 2 信頼できるデータの欠如
- 3 最適なユースケースを特定する能力の欠如

# 必ずしも比例するわけではない、AIへの前向きな姿勢と準備状況

経営幹部と従業員は、CIOのAIに対する関心を共有しており、CIOのほとんどが経営幹部や従業員のAIへの賛同を「良い」または「素晴らしい」ことだと考えています。しかし、変更管理やユースケース、前向きな姿勢、準備状況といった要素に、全社的な一貫性はありません。AIの変更管理を好意的に考えているCIOは、半数未満です。

CIOは、AIにおけるビジネス価値と前向きな姿勢、準備状況には部門間でズレがあると述べています。たとえば、CIOは、AIのユースケースがもっとも多いのはカスタマーサービス部門だと考えていますが、同部門がもっともAIへの関心が低いとも捉えています。一方、マーケティング部門はどの部門よりも積極的ですが、もっとも準備体制が整っていません。さらに、AIの使用をもっとも熱望している部門は最適なアプリケーションを備えていないことが多く、またその逆もしかりです。

「弊社にとってAIに関する最大の障壁はスキルと変更管理です」と、スペインに本社のあるメディアおよびエンターテインメント業界のCIOは述べています。自社の従業員が「適切」または「優れた」AIのスキルを備えていると感じているCIOは4分の1未満です。

わずか  
**23%**

自社の従業員が  
適切または優れた  
AIのスキルを  
備えていると感じて  
いるCIOの割合

以下について、「良い」または「素晴らしい」と考えているCIOの割合



## CIOによるAI基準の部門ランキング





# AIの新たな可能性 に対応するCIO

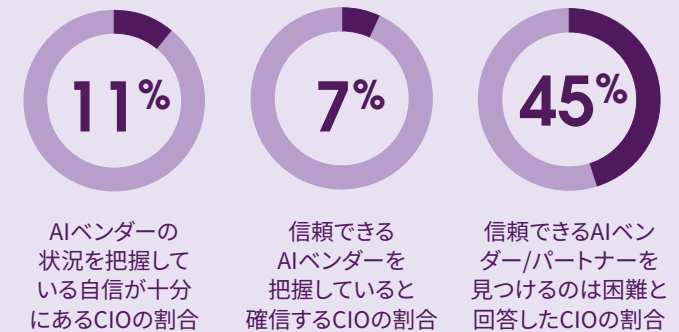
AIベンダーはAIそのものと同じ速度で変化しており、多くのCIOが各社のベンダーソリューションの理解に苦心しています。可能性のあるオプションを評価する際に、セキュリティとコンプライアンスを最優先する一方、それらのオプションに対して自信を持ち、誰を信頼すべきかを見極めるのは困難です。

“あまりにも多くのことを実施している  
AIベンダーが多すぎる、と考えています。”

- 米国のテクノロジー業界のCIO



## 見つけるのが困難な信頼できるベンダー



## CIOによるAIベンダーの選択基準



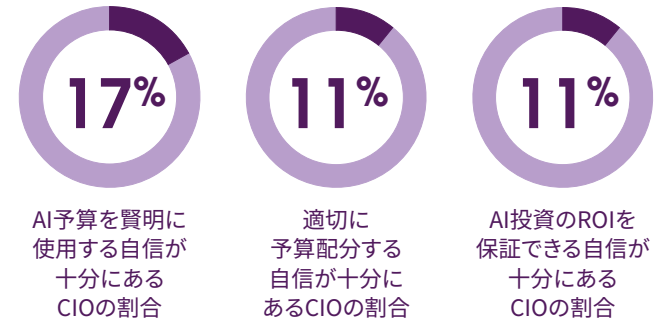
# AIの専門知識の 習得を競い合う CIO

CIOはAIに関する知識不足を実感しており、61%のCIOが、現在よりもAIの知識を深めることを求められている、と回答しています。一般的に、CIOはAI予算を賢明に使用し、適切な金額をAIに割り当て、投資に対するROIを測定することに、十分な確信を持っているわけではありません。このように新しく高度な、急速に進化するテクノロジーが活用されている中、CIOは第一にお互いの学びに目を向けており、AI情報のソースとして、横のつながりが極めて重要な役割を果たしています。

“今日のCIOは、これまでのキャリアの中でこれほどまでに重大なテクノロジーの変化を経験したことはありません。私たちは皆、リアルタイムでこの革命に対応しており、お互いの学びの共有が不可欠です。そうすることで、AI企業の構築を成功させるだけでなく、AI経済の構築でも成果を出すことができます。”

- SALESFORCE CIO、JUAN PEREZ

## AI投資を慎重に検討しているCIO



## CIOにとってのAIイノベーションに関する主要なソース

- 1 横のつながり/ほかのCIO
- 2 アナリストレポート
- 3 テクノロジーベンダー
- 4 カンファレンスとイベント
- 5 テクノロジーメディア

# その他のリソース



## ガイドを入手する

信頼こそが、すべての成功するビジネスの要です。AIイノベーションの強力なガバナンスフレームワークを構築する方法をご確認ください。

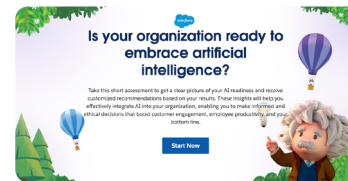
詳細はこちら



## Agentforceのご紹介

人間とエージェントが連携してカスタマーサクセスを加速させることができます。独自のエージェントを構築して、従業員と顧客を24時間年中無休でサポートしましょう。

詳細はこちら



## カスタマイズされたヒントを入手 (英語)

AIの準備状況に関する簡単な診断テストを受けて、診断結果にもとづいてカスタマイズされたレコメンデーションを入手しましょう。

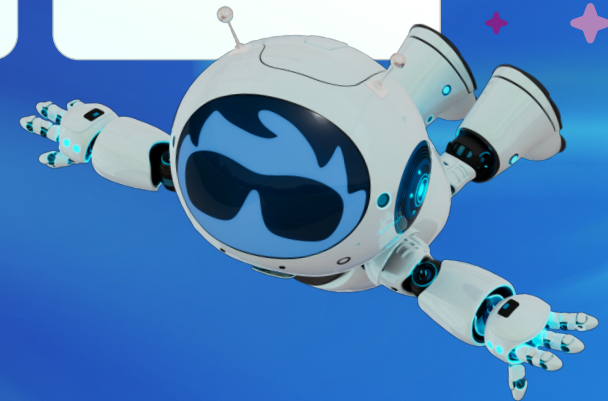
さあ、はじめましょう



## 専門家の声(英語)

Salesforce+にアクセスして、エンタープライズAIの準備方法についてCIOやソートリーダーの話を視聴しましょう。

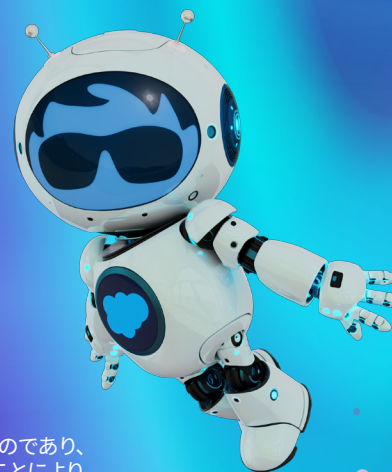
すぐに見る







salesforce



本レポートに記載されている情報は、あくまでお客様の利便性のために提供されるものであり、一般的な情報の提供のみを目的としています。セールスフォース・ジャパンが公開することにより、これを推奨するものではありません。セールスフォース・ジャパンは、本ガイドに記載されている情報、文章、画像、リンク、その他の内容の正確性または完全性について一切保証いたしません。本レポートの助言に従ったことでお客様に生じたいかなる結果についても、Salesforceは責任を負いません。お客様個別の状況に該当する助言については、弁護士、会計士、設計士、ビジネスアドバイザー、専門技術者などの専門家に相談することをお勧めします。

© Copyright 2024, Salesforce Japan Co., Ltd. All rights reserved.